

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KANTOR CAMAT TALLO
KOTA MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN**

TESIS

Oleh:

**AMIRAH FAURIA
NIM. 4619103031**

UNIVERSITAS

BOSOWA



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kinerja
Pegawai Negeri Sipil di Kantor Camat Tallo Kota Makassar
Provinsi Sulawesi Selatan


Nama : Amirah Fauria
NIM : 46 19 103 031
Program Studi : Administrasi Negara

**Menyetujui:
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I,

Pembimbing II,

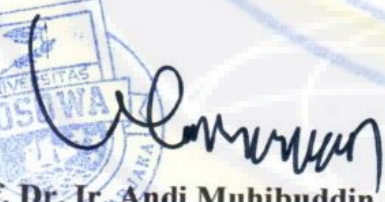

Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, S.H, M.Pd


Prof. Dr. Imran Ismail, M.S

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Bosowa Makassar

Ketua Program Studi,
Administrasi Negara


Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.S
NIP. 19630805 199403 1 001


Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si
NIDN. 0907076791

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari / Tanggal : Rabu, 22 Februari 2023
Judul Tesis : Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan
Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Camat Tallo
Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan
Nama Mahasiswa : Amirah Fauria
NIM : 46 19 103 031

Telah diterima oleh PANITIA Ujian Tesis Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Magister pada Program Studi Administrasi Negara.

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, S.H, M. Pd (.....)

Sekretaris : Prof. Dr. Imran Ismail, M.S

Anggota : 1. Prof. Dr. H. Husain Hamka, M.S

2. Dr. Uddin B. Sore, S.H, S.Ip, M.Si

Makassar, 22 Februari 2023

Direktur Pascasarjana;


Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.S

NIDN: 0005086301

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 22 Februari 2023
Mahasiswa,



Amirah Fauria
4619103031

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkatnya sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun berdasarkan hasil penelitian, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sehubungan dengan pengetahuan serta pengalaman yang kurang dimiliki penulis sehingga memiliki beberapa kekurangan yang sangat esensial dan mungkin akan mempengaruhi mutu penulisan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas maka melalui karya ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, arahan, bimbingan, dan petunjuk skripsi ini akhirnya terselesaikan. Oleh karena itu dengan segenap dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.S selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar
4. Bapak Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, S.H, M.Pd dan Bapak Prof. Dr. Imran Ismail, M.S, selaku pemimbing I dan II yang telah

menyempatkan waktu membimbing sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Bapak dan Ibu dosen Program Pascasarjana khususnya Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menjadi Mahasiswa.
6. Keluarga besarku yang tercinta yang tidak sempat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu selama penulis menjalankan studi.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih belum sempurna adanya, karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak demi penyempurnaan tulisan ini. penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua terutama pada penulis sendiri,

Makassar, Februari 2023

Penulis,

Amirah Fauria

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis kinerja PNS dalam memberikan pelayanan pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar dan untuk mengetahui dan menganalisis Faktor-Faktor pendukung kinerja PNS dalam memberikan pelayanan pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar.

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Tallo yang dilaksanakan selama dua bulan, dengan menggunakan metode kualitatif. Informan yang dipilih berdasarkan teknik purposive sampling yaitu sebanyak 7 orang. Sumber data yang diambil adalah data primer dan data skunder. Ada 3 cara yang ditempuh dalam mengumpulkan data agar diperoleh hasil yang sesuai yaitu: Wawancara mendalam (*indepth interview*), Observasi/Pengamatan, dan Dokumentasi.

Hasil penelitian yang ditemukan adalah Orientasi terhadap perubahan yang dilakukan oleh pegawai dengan mengikuti pendidikan, pelatihan dan studi banding, memiliki kategori baik. Pegawai memiliki motivasi mengikuti kegiatan tersebut untuk menambah wawasan pengetahuan dan mengembangkan diri, Etika pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai pelayanan Kecamatan Tallo memiliki kategori tidak baik karena masih terdapat diskriminasi terhadap masyarakat, pegawai mendahulukan kerabat atau kenalannya dalam proses pengurusan, Sistem insentif yang diberikan kepada pegawai memiliki kategori tidak baik karena sistem insentif ini tidak menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap prestasi kerja pegawai, dan Semangat kerjasama antar pegawai dan atasan mempunyai kategori tidak baik, karena masing-masing lebih cenderung bekerja individu dan tidak menunjukkan saling kerjasama sehingga terkadang menghambat proses pelayanan.

Kata Kunci: Analisis, Kinerja, dan Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
KEORISINILAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Kinerja	12
1. Pengertian Kinerja	12
2. Pengertian Pegawai.....	14
3. Penilaian Kinerja	16
B. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	18
1. Pengertian Pelayanan	18
2. Kualitas Pelayanan	22
C. Penelitian Terdahulu	27

D. Kerangka Konsep 30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian 33

B. lokasi dan Jadwal Penelitian 33

C. Instrumen Penelitian 33

D. Jenis dan Sumber Data 35

E. Informan Penelitian 36

F. Teknik Pengumpulan Data 36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 38

B. Pembahasan Hasil Penelitian 79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 83

B. Saran 83

DAFTAR PUSTAKA 85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan nasional. Rendahnya kualitas sumber daya manusia juga akan menjadi batu sandung di era globalisasi yang merupakan era persimpangan mutu. Jika suatu bangsa ingin berkiprah dalam percaturan global, maka langkah awal yang harus dilakukan adalah menata sumber daya manusia, baik dari aspek intelektual, spiritual, kreativitas, moral maupun tanggungjawab. Kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kinerja (*performance*).

Sebagai unsur Pegawai Negeri Sipil pemerintah, pegawai sekaligus sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting, yaitu sebagai pemikir, perencana, penggerak partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan serta sekaligus berperan sebagai pengendali dan pengawas pelaksanaan pembangunan itu sendiri.

Pengembangan sumber daya Pegawai Negeri Sipil pemerintah sangat diperlukan karena kedudukan dan peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah Pegawai Negeri Sipil negara untuk menyelenggarakan pemerintah dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional, tujuan nasional hanya dapat dicapai melalui pembangunan nasional

yang terencana, terarah, realitas serta dilaksanakan secara bertahap, bersungguh-sungguh, berdaya guna dan berhasil guna.

Dalam upaya meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Kinerja merupakan suatu kondisi diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Mink (1993) mengemukakan pendapatnya bahwa individu yang memiliki kinerja yang tinggi memiliki beberapa karakteristik, yaitu diantaranya: (a) berorientasi pada prestasi, (b) memiliki percaya diri, (c) berpengendalian diri, (d) kompetensi.

Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai seberapa baik karyawan telah melaksanakan pekerjaannya dan apa yang harus mereka lakukan untuk menjadi lebih baik di masa mendatang. Ini dilaksanakan dengan merujuk pada isi pekerjaan yang mereka lakukan dan apa yang mereka harapkan untuk mencapai setiap aspek dari pekerjaan mereka (Rivai et.al, 2011)

Pada dasarnya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar (*out-come*). Bila diperhatikan lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang

mengolah *in-put* menjadi *out-put* (hasil kerja). Penggunaan indikator kunci untuk mengukur hasil kinerja individu, bersumber dari fungsi-fungsi yang diterjemahkan dalam kegiatan/tindakan dengan landasan standar yang jelas dan tertulis. Mengingat kinerja mengandung komponen kompetensi dan produktivitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya terutama tujuan organisasi.

Kinerja pegawai adalah merupakan sejauh mana pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam arti kata pelaksanaan tersebut sesuai dengan rencana, sehingga diperoleh hasil yang memuaskan untuk tercapainya kinerja pegawai dengan baik. Maka pegawai dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu melaksanakan tugas sebagai Pegawai Negeri Sipil pemerintah sesuai dengan tugas yang dibebankan. Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus memiliki keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Dengan kata lain kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja, kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya.

Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga manajer dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain adalah dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karier, membantu menahan

pekerja terampil untuk tidak pindah, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayanan pelanggan, dan mendukung perubahan budaya.

Berdasarkan surat keputusan Walikota Makassar Nomor : 113 Tahun 2016 ditetapkan tugas camat sebagai berikut : membantu Walikota melaksanakan pemerintahan di wilayah kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kelurahan.

Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggungjawab dengan penuh pengabdian. Jadi dengan demikian lebih menekankan pada perilaku masing-masing aparat pelaksana dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas. Dalam melaksanakan kegiatan dan kinerja yang baik maka diperlukan pembinaan, agar dalam melaksanakan pekerjaan tidak terjadi banyak kesalahan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Dalam peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil, mengatur tentang kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil. Adapun PP No. 53 Tahun 2010 menyatakan antara lain :

1. Mentaati ketentuan jam kerja
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
3. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Hal ini juga diperkuat dengan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang memiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah diantaranya Kantor Camat Tallo Kota Makassar. Adapun yang menjadi tugas dan tanggungjawab yang harus dilakukan oleh Kantor Camat Tallo adalah berupa pelayanan prima yang dapat langsung dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan jasa berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan berkaitan dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan Surat Keterangan Kelahiran dan lain sebagainya. Dengan adanya tugas-tugas tersebut maka dibutuhkan tenaga-tenaga yang profesional, berkualitas dan amanah agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Namun yang terjadi seakan berbanding terbalik dengan apa yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari setiap instansi maupun pegawai itu sendiri, kinerja ataupun pelayanan yang diberikan Kantor Camat Tallo belum dapat dikatakan baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah ataupun sebagaimana mestinya, karena masih banyak terjadi keshalahan-kesalahan berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pengguna pelayanan yaitu masyarakat merasa dirugikan waktu dan materil. Hal ini yang menarik Penulis untuk mencari jalan keluar atau bahkan

sumber masalahnya agar pelayanan publik di Kantor Camat Tallo dapat memenuhi standarisasi serta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Dari uraian diatas, diharapkan agar setiap pegawai dapat bekerja dengan sebaik-baiknya serta dapat meningkatkan prestasi kerja agar dari semangat kerja yang diberikan seorang pegawai dapat memberikan motivasi kerja terhadap pegawai lainnya sehingga kegiatan kerja didalam sebuah instansi atau organisasi dapat berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang maksimal demi kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Dengan semangat kerja dan kesadaran akan tugas haruslah memiliki loyalitas tinggi dan etos kerja merasa puas dan nyaman dalam menjalankan tugas, dengan adanya kenyamanan kerja tentu akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai bentuk pengabdian.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan apa yang telah menjadi landasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diharapkan agar setiap Pegawai Negeri Sipil dapat memberikan pelayanan yang prima, tidak mempersulit ataupun menyalahgunakan jabatan untuk memperkaya diri sehingga kualitas pelayanan menjadi buruk dan masyarakat mulai terbiasa dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan dan tata cara yang sesungguhnya. Oleh karena itu, pemerintah harus berperan aktif dalam memantau kinerja pegawai dan tidak segan menindak oknum yang bekerja tidak sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya sebagai Pegawai Negeri Sipil sehingga tercipta efek jera yang berfungsi untuk mengontrol tindak lanjut kinerja pegawai itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat

merasa puas dan bangga terhadap kinerjanya sendiri. Untuk menjalankan efektifitas kerja, maka diperlukan suatu system manajemen yang efektif dan efisien yang dapat mengkordinir setiap pekerjaan, kegiatan kantor, membina dan mengatur tenaga kerja sebagai pelaksana serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Demikian halnya dengan Kantor Camat Tallo dalam menjalankan aktifitas kantor memerlukan tenaga kerja yang mampu bekerja secara produktif guna mencapai tujuan serta visi dan misi yang telah ditetapkan.

Manusia merupakan unsur penggerak dan perilaku proses mekanisme dalam system pemerintahan, oleh sebab itu, agar mekanisme pemerintahan itu dapat berjalan dengan baik yakni sesuai dengan tujuan yang diharapkan maka manusia atau subjek pelakunya harus baik pula. Dengan kata lain, mekanisme pemerintahan dipusat maupun daerah dapat berjalan sebagaimana mestinya, bilamana manusia sebagai subjek yang menggerakkan memiliki kemampuan yang tinggi untuk melaksanakan tugas pokoknya sebagai Pegawai Negeri Sipil negara. Tanpa adanya pelaksana yang tinggi, maka mekanisme pemerintahan tidak akan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pendidikan merupakan faktor utama untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas kantor yang dilaksanakan, melalui jalur pendidikan dan pelatihan pegawai yang dilaksanakan pemerintah daerah diharapkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat guna memperoleh kepuasan bagi masyarakat itu sendiri dalam mengurus administrasi yang berhubungan langsung dengan

aparatus pemerintah dengan baik sesuai dengan visi misi pemerintah kota. Dari keahlian, kemampuan dan pengalaman pegawai dapat dijadikan tolak ukur kinerja yaitu dengan memberikan motivasi terhadap prestasi yang telah dicapai oleh pegawai, sebetulnya dengan pengelolaan kinerja maka kita dapat mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilihat baik buruknya serta ini dapat berpengaruh dengan apa yang menjadi karya oleh pegawai tersebut menyangkut pekerjaan yang diembannya, intinya kinerja kinerja sebuah instansi akan terlihat baik jika Pegawai Negeri Sipil yang bekerja didalamnya dapat bekerja dengan baik dan terarah sesuai dengan ketetapan dan landasan yang ada pada instansi pemerintah tersebut.

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa aktifitas kerja pegawai dan disiplin yang tinggi menjadi salah satu syarat bagi pegawai untuk mendapatkan suatu kedudukan, yang mana nantinya menciptakan prestasi yang baik dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Sebagai pegawai yang telah mendapatkan suatu pembinaan atau semangat kerja yang baik, sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk menyelesaikan suatu masalah pekerjaan yang telah diamanahkan kepadanya dan jika menemukan suatu masalah dalam melaksanakan tugasnya diharapkan agar mampu mencari jalan keluar serta menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi dirinya sendiri dan orang lain.

Secara singkat dapat dikatakan bahwa tujuan dari pengembangan sumber daya adalah untuk memperbaiki efisien dan aktifitas kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan pencapaian sasaran program kerja yang telah ditetapkan.

Sehubungan dengan hal diatas, untuk menciptakan kesadaran pegawai akan tugasnya dan mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan masyarakat yang identik dengan kinerja pegawai, loyalitas dan disiplin yang tinggi bagi setiap Pegawai Negeri Sipil. Dalam setiap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, akan berjalan dengan efektif dan efisien apabila hasil yang dicapai benar terlaksana sesuai dengan rencana untuk mencapai hal tersebut, maka motivasi kerja pegawai sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

Kantor Camat Tallo merupakan salah satu perangkat pemerintah kota di Makassar yang menyelenggarakan pelayanan yang terdiri dari 50 personil dengan Seorang Camat, Sekretaris Camat, Sub bagian Perencanaan dan Keuangan, Sub bagian Umum Kepegawaian dan Perlengkapan, dan 30 staf dengan komposisi 4 staf Front Office, 5 staf Back Office. Dengan jumlah 50 personil tersebut dengan klasifikasi status kepegawaian, terdiri dari Eseleon IIIa : 1 Orang, Eselon IIIb : 1 Orang, Eselon IVb : 4 Orang, Eselon IVa : 2 Orang, Non Eselon : 5 Orang dan PTT : 4 Orang, formasi jabatan sudah terisi sepenuhnya, tetapi belum menunjukkan hasil kerja yang optimal.

Berdasarkan pengamatan penulis selaku staf di kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar, selain persoalan kualitas Pegawai Negeri Sipil yang belum professional, terdapat juga beberapa permasalahan yaitu tugas dan fungsi pada unit-unit organisasi belum terkoordinasi dan terintegrasi secara professional, dan juga kelembagaan pemerintah yang kurang transparan, efektif, konsisten, dan akuntabel.

Untuk memberikan pelayanan yang baik memerlukan sumber daya Pegawai Negeri Sipil pelayanan yang memadai dan memiliki kinerja yang baik mengingat Kota Makassar sebagai salah satu daerah pusat pendidikan dengan potensi yang besar belum bersinergi dengan pemberian kemudahan terhadap proses pelayanan yang di terapkan dengan sebuah perangkat yang dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas SDM yang ada.

B. Rumusan Masalah

Adanya kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang mereka terima dari unit layanan yang ada bermuara pada kebutuhan adanya pelayanan yang memuaskan. Untuk itu diperlukan adanya kinerja yang baik dari Pegawai Negeri Sipil pelayanan yang berorientasi pada terwujudnya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja PNS dalam memberikan pelayanan pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar?
2. Apa faktor-faktor pendukung kinerja PNS dalam memberikan pelayanan pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berpedoman pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja PNS dalam memberikan pelayanan pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor-Faktor pendukung kinerja PNS dalam memberikan pelayanan pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian diarahkan untuk memberikan kontribusi secara akademik dan secara praktis sebagai berikut :

- a. Secara akademik dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam mengkaji dan memahami masalah sosial dibidang pelayanan publik, khususnya tentang peningkatan mutu pelayanan Pegawai Negeri Sipil pemerintah kepada masyarakat.
- b. Secara praktis memberikan gambaran tentang pelaksanaan pelayanan publik yang baik bagi Pegawai Negeri Sipil pemerintah, khususnya bagi Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP

A. Tinjauan Tentang Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998:15). Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) :

“Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi. Dalam kamus *Illustrated Oxford Dictionary*, istilah ini menunjukkan “*the execution or fulfilment of a duty*” (pelaksanaan atau pencapaian dari suatu tugas). Sementara itu pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan

sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan bahwa :

“Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Kinerja individu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas-tugasnya sehingga dapat memberikan hasil yang ditetapkan oleh kelompok atau institusinya (Hasmini, dkk : 2021)

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Yulianthi, dkk : 2022)

2. Pengertian Pegawai

Suatu organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut.

Pengertian pegawai dikemukakan oleh para ahli, salah satu diantaranya dikemukakan oleh Soedaryono (2000 : 6) pengertian pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta. Sanapiah (2001:16) mengemukakan pengertian lain pegawai sebagai seseorang yang diangkat dalam jabatan tertentu, disertai tugas sesuai dengan jabatan tersebut dan digaji dengan peraturan yang berlaku dan bekerja di lingkungan kantor pemerintahan.

Menurut Robbins (2006 : 10) pengertian pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Pegawai negeri adalah sebagai unsur Pegawai Negeri Sipil negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Seiring dengan hal tersebut di atas, dalam rangka menghadapi

otonomi daerah, pegawai negeri merupakan penggerak dari pembangunan, Pegawai Negeri Sipil pemerintah yang ada pada hakekatnya merupakan upaya pembinaan, penyempurnaan dan penertiban yang ditujukan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan pengabdian tugas-tugas, memiliki disiplin yang tinggi, kemampuan yang profesional, wawasan pembangunan dan semangat pengabdian yang tinggi terhadap masyarakat, bangsa dan tanah air.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pegawai Negeri Sipil Negara bahwa yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil Negara adalah:

1. Pegawai Negeri Sipil Negara yang selanjutnya disingkat PNS adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Pegawai Sipil Negara (PNS) adalah Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang - undangan.
3. Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
4. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat

tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

5. Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pengertian Kinerja pegawai menurut Bambang Kusriyanto yang dikutip oleh Harbani Pasolong dalam bukunya kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi (Pasolong, 2007:175).

Adapun pengertian kinerja menurut Stephen Robbins yang diterjemahkan oleh Harbani Pasolong: “Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.” (Pasolong, 2007:176)

Berdasarkan pendapat di atas kinerja pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi.

3. Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja pada Pegawai ASN merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh atasan/pimpinan baik dilakukan secara langsung ataupun dengan bantuan lembaga-lembaga penyalia untuk menilai kinerja pegawainya. Tujuan

dan fungsi dari penilaian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana kinerja pegawai dalam suatu lembaga dalam rangka mencapai tujuan dari pegawai ASN. Tujuan pegawai ASN dalam Undang - Undang No. 5 Tahun 2014 adalah sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa (UU No. 5 / 2014 Pasal 10). Dalam undang undang tersebut juga dijelaskan bahwa Pegawai ASN terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

Dalam penilaian kinerja ini penulis akan memfokuskan terhadap penilaian kinerja PNS di dalam kepegawaian ASN. Tujuan dari penilaian kinerja PNS ini adalah untuk menjamin Objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier. Selain itu digunakan juga sistem merit dalam manajemen PNS yang didasarkan pada kualifikasi, kompetensi, dan kinerja secara adil dan wajar dengan tanpa membedakan latar belakang politik, ras, warna kulit, agama, asal-usul, jenis kelamin, status pernikahan, umur, atau kondisi kecacatan. Dengan demikian, diharapkan dalam pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dapat dilakukan murni atas apa yang telah dicapai oleh pegawai tersebut bukan atas unsur adanya korupsi, kolusi dan nepotisme.

Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan yang memungkinkan pimpinan dan karyawan untuk mengambil pandangan yang positif agar menjadi lebih baik dimasa yang akan datang. Sejalan dengan penilaian kinerja, Andrew E. Sikula yang dikutip oleh Mangkunegara mengungkapkan bahwa :

“Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang)”. (Dalam Mangkunegara, 2009:10).

Menurut pendapat tersebut, bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Penilaian kinerja menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik.

B. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi (seseorang) dan organisasi (sekelompok anggota organisasi). Dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi yang melayani yakni memiliki suatu keterampilan keahlian dibidang tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negeri Sipil Negara Nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah :Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut JP.G.Sianipar, (1998:5) :

“Pelayanan Publik adalah suatu bentuk pelayanan sector publik yang dilaksanakan oleh Pegawai Negeri Sipil pemerintah, termasuk aparat yang bergerak di bidang perekonomian dalam bentuk barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Menurut A.S Moenir, (1992 : 10) :

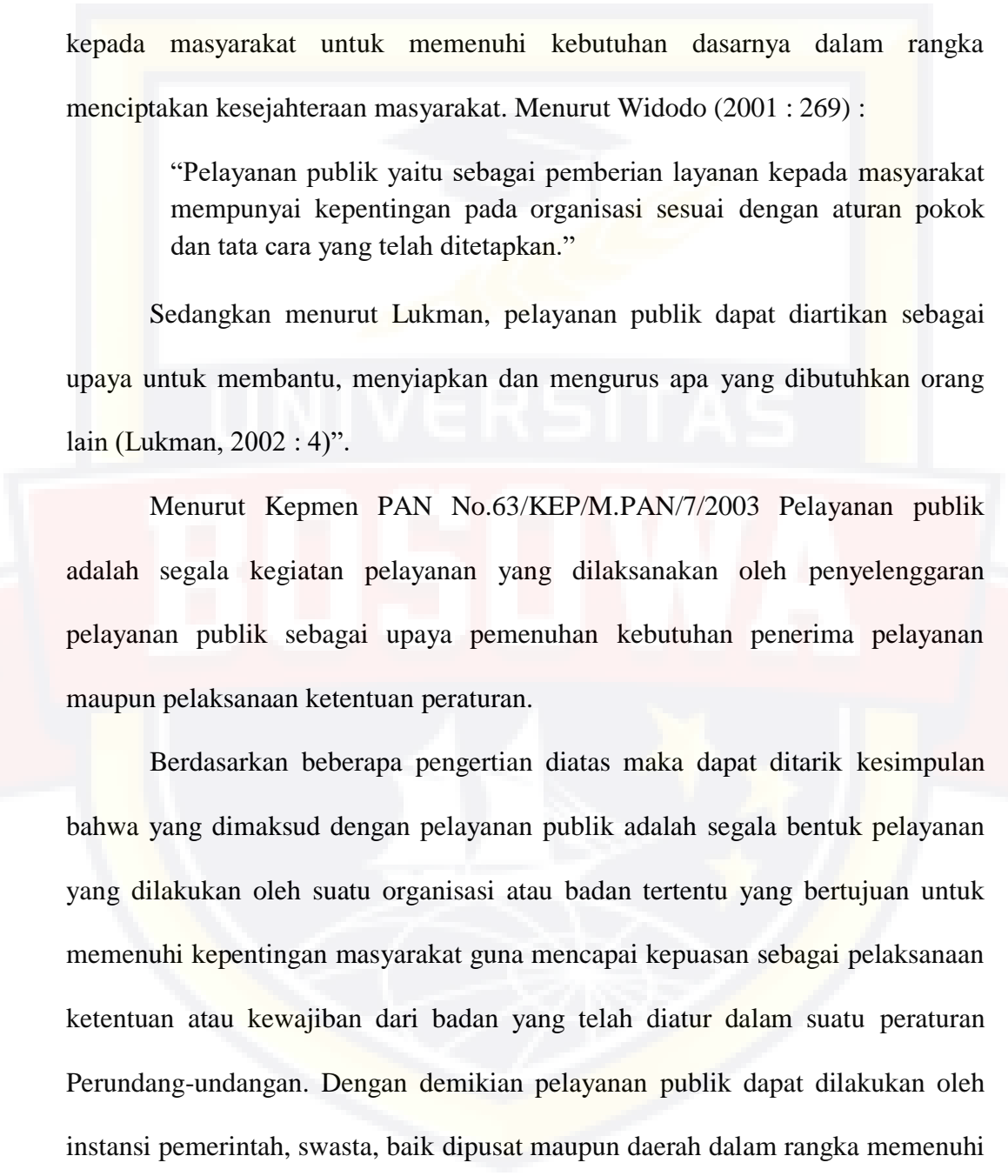
“Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan,karena itu merupakan suatu proses dimana sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi kehidupan orang dalam masyarakat, jadi pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Pemberian batasan pelayanan publik oleh Hugo F (dalam A.S Moenir 1992: 32) dinyatakan sebagai berikut :

1. Suatu aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau Negara dalam memberikan jasa-jasa dan menyediakan atau melengkapi berbagai kebutuhan yang bertujuan meningkatkan taraf hidup warga negaranya.
2. Suatu upaya atau aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa guna memenuhi kepuasan kepada masyarakat yang membutuhkannya.
3. Proses kebijaksanaan dan sikap yang sesuai dengan kepentingan orang-orang atau golongan.

Menurut Hanif Nurcholis (2005 : 175) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Menurut Widodo (2001 : 269) :

“Pelayanan publik yaitu sebagai pemberian layanan kepada masyarakat mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Sedangkan menurut Lukman, pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya untuk membantu, menyiapkan dan mengurus apa yang dibutuhkan orang lain (Lukman, 2002 : 4)”.


Menurut Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan sebagai pelaksanaan ketentuan atau kewajiban dari badan yang telah diatur dalam suatu peraturan Perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah, swasta, baik dipusat maupun daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam perundang-undangan pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, dan pariwisata. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hak penerima pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan.
- b. Mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik
- c. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat, dan ramah
- d. Memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- e. Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik atau komisi pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian.
- f. Mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku

- g. Mendapatkan pembelaan, perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Sedangkan kewajiban penerima layanan publik adalah:

- a. Mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.

Masyarakat juga mempunyai kesempatan yang sama dan seluasluasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dilakukan dengan cara:

- a. Berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik.
- b. Meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Kualitas Pelayanan

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan menurut Tjandra W. Riawan (2005: 20) antara lain :

- a. Akurasi pelayanan

Berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan kesalahan.

- b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).

c. Tanggungjawab

Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.

d. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung dan berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.

e. Variasi model pelayanan

Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan dan lain-lain.

f. Pelayanan pribadi

Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.

g. Kenyamanan dalam Memperoleh pelayanan.

Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.

h. Atribut pendukung pelayanan lainnya

Seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya.

Standar pelayanan menurut hasil Keputusan Sidang Pertama Kabinet

Reformasi Pembangunan adalah :

- a. Memberikan pelayanan secara tertib, cepat, langsung, kepada masyarakat atau konsumen bagi pelayanan yang memerlukan penyelesaian sesaat.
- b. Khusus pelayanan yang memerlukan waktu, agar dilandasi kebijaksanaan yang transparan dan diketahui oleh masyarakat atau konsumen luas, yaitu:
 1. Menerbitkan pedoman pelayanan antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya atau tarif pelayanan, dan batas waktu penyelesaian pelayanan baik dalam bentuk buku panduan atau pengumuman.
 2. Menempatkan aparat petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima/ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
 3. Menyelesaikan permohonan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dan terlampir, maka permohonan tersebut disetujui.
 4. Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar, diluar biaya jasa pelayanan yang ditetapkan.
 5. Sedapat mungkin menempatkan pola pelayanan secara terpadu (satuatap/satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan satu produk layanan.
 6. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/konsumen/masyarakat atas pelayanan yang diberikan

antara lain dengan cara penyebaran kuesioner kepada pelanggan konsumen / masyarakat dan hasilnya, perlu dievaluasi dan ditindaklanjuti.

7. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.

Faktor ekstern yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pegawai Negeri Sipil antara lain Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum menurut Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan, dalam penelitian ini biaya pelayanan dan produk pelayanan sudah termasuk dalam prosedur pelayanan sehingga yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 4 (empat) faktor, yaitu :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar operasional prosedur, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami. Produk pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan akan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Biaya

pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang - kurangnya memuat :

- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan
- b. Tata cara penanganan pelayanan
- c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan
- d. Tata cara penyampaian pengaduan

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Kepastian waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk

penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika). Lingkungan kerja yang tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang memadai, bersih dan rapi. Lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat ibadah, parkir, toilet.

4. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian dan jurnal mengenai kinerja Pegawai Negeri Sipil maupun pelayanan public yang pernah dilakukan yang relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Tesis Andi Patta Yusuf (2018) dengan judul Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros, permasalahan pada penelitian ini adalah masih adanya beberapa hambatan dalam penerapan reformasi birokrasi sehingga pelayanan publik mengalami hambatan serta belum didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Objek penelitian adalah Pegawai Negeri Sipil pemerintah kantor Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

(ATR/BPN) Kabupaten Maros dan masyarakat pengguna jasa sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Pegawai Negeri Sipil pemerintah dapat dinilai dari beberapa indikator yaitu Responsivitas, Efektivitas, Efisiensi dan Keadilan. Secara umum kinerja Pegawai Negeri Sipil terhadap pelayanan publik dapat dikatakan cukup baik walaupun masih terdapat kelemahan internal maupun eksternal. Kepemimpinan kepala Kantor/Badan cukup baik senantiasa berkoordinasi dengan staf, dan motivasi kerja Pegawai Negeri Sipil cukup baik. Pegawai Negeri Sipil memiliki motivasi dan harapan yang tinggi akan pengembangan jenjang karier, pendidikan dan pelatihan maupun tunjangan kinerja serta partisipasi masyarakat yang cukup baik.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Yuni Ilmi Kurniati (2012) menggunakan fokus penelitian pada Responsivitas, Efektivitas, Efisiensi dan Keadilan, sedangkan penulis memfokuskan pada determinan kinerja pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, dkk (2012:144) dan Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Jurnal Dr. Rofikatul Karimah, M.Si (2014) yang berjudul Kinerja Pegawai Negeri Sipil Publik dalam Peningkatan Pelayanan kepada Masyarakat (Kajian Pengembangan Materi Pelayanan Prima pada Diklat Prajabatan Golongan III). Dalam jurnal ini diungkapkan bahwa pelayanan prima dapat dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil publik dengan berpijak pada prinsip-prinsip layanan publik dan penentuan standar operasional prosedur

pelayanan publik sehingga kualitas layanan yang bermutuakan diperoleh. Kepuasan dapat dirasakan oleh pelanggan eksternal yaitu masyarakat dan pemberi layanan yaitu Pegawai Negeri Sipil publik sebagai Pegawai Negeri Sipil. Dalam peningkatan layanan kepada masyarakat Pegawai Negeri Sipil publik menentukan strategi layanan dengan inovasi layanan yang ditetapkan berdasarkan keinginan masyarakat yang tidak bertentangan dengan peraturan perundangan di Indonesia. Dalam jurnal ini memaparkan hubungan kinerja Pegawai Negeri Sipil dengan budaya kerjasangat erat jika dipandang dari kinerja itu adalah *performance* seseorang yang tercermin dari hasil pekerjaannya. Sedangkan budaya kerja adalah karya dan kebiasaan yang dilakukan Pegawai Negeri Sipil ditempat kerjanya yang dapat berpengaruh pada *image* lembaga atau organisasi dengan citra yang dibentuk sebagai budaya kerja yang baik atau buruktergantung pada Pegawai Negeri Sipil publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan penulis meneliti lebih lanjut mengenai kinerja Pegawai Negeri Sipil menggunakan indikator kinerja pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, dkk (2012:144) dan Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk menganalisis kinerja Pegawai Negeri Sipil pelayanan publik dalam melayani masyarakat.

Dari berbagai hasil kajian penelitian tersebut dapat diidentifikasi bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil pelayanan publik adalah hasil kerja atau prestasi kerja individu dalam suatu organisasi yang mempengaruhi baik buruknya

pelayanan. Kinerja individu dipengaruhi oleh berbagai macam aspek antara lain kompetensi petugas pelayanan, kemampuan individu, profesionalisme, disiplin, etos kerja, serta dipengaruhi juga oleh adanya dasar hukum yaitu aturan-aturan mengenai pelayanan publik, fasilitas kerja, sarana dan prasarana gaya kepemimpinan dan sebagainya. Pegawai Negeri Sipil publik dalam melayani masyarakat berdasarkan standar operasional prosedur dan berorientasi pada pelayanan yang bermutu.

Penelitian ini menganalisis mengenai kinerja Pegawai Negeri Sipil pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Tugas pemerintah dalam pembangunan tidak hanya mengatur akan tetapi juga mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berhasilnya pembangunan memerlukan system dan Pegawai Negeri Sipil pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif dan mempunyai kemampuan teknis termasuk didalamnya adalah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kinerja individu dalam suatu organisasi akan mencerminkan kinerja organisasi sehingga tingginya tingkat kinerja individu akan menghasilkan kinerja yang baik pada suatu organisasi.

D. Kerangka Konsep

Pelayanan publik adalah perwujudan dan penjabaran tugas dan fungsi Pegawai Negeri Sipil pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Petugas pelayanan senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, mampu menetapkan standar pelayanan yang menjaga kualitas layanan publik. Kinerja

Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan kepadamasyarakat seperti dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dkk (2012:143), yaitu: orientasi terhadap perubahan, etika pelayanan, sistem insentif, dan semangat kerja.

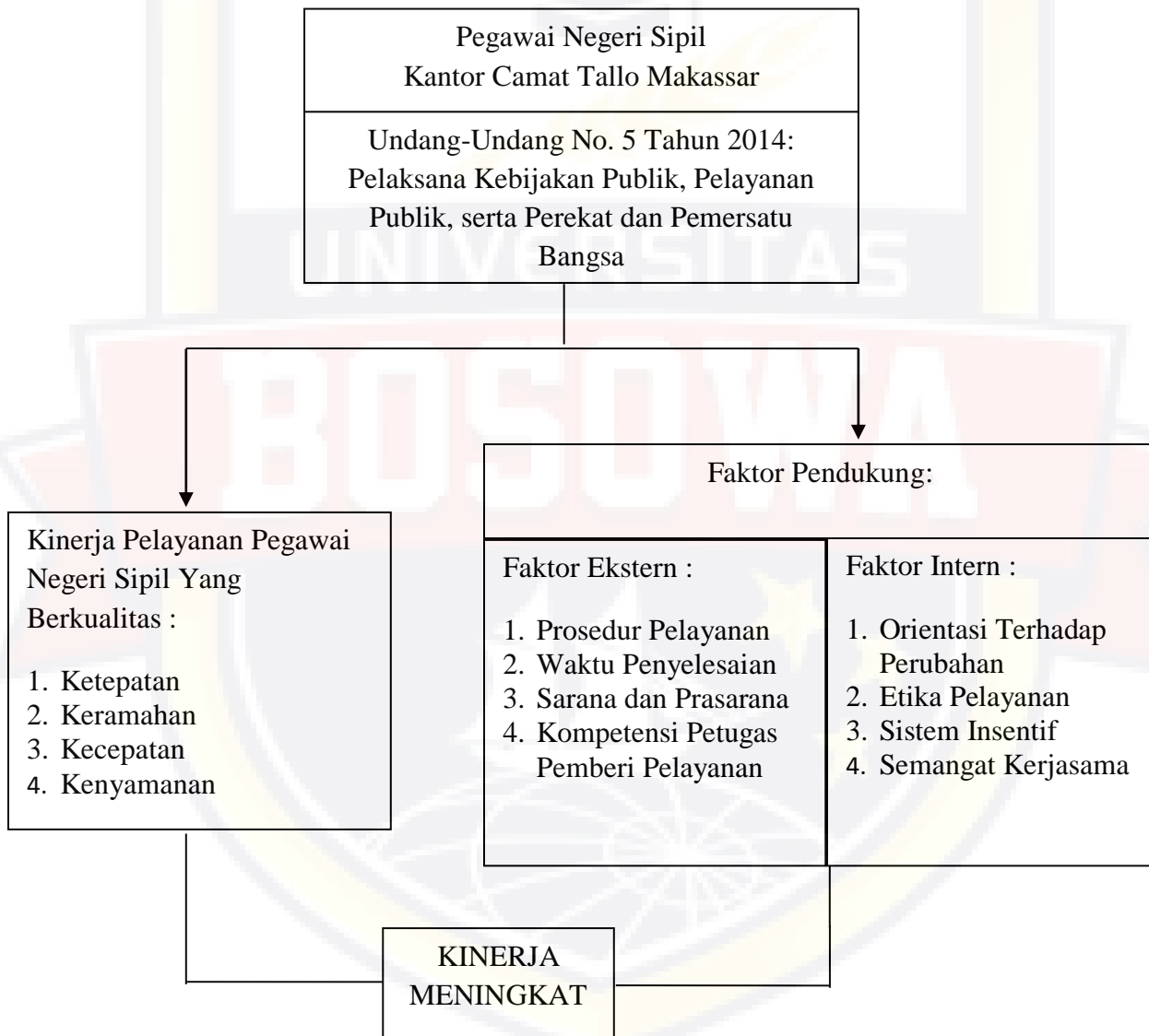
Pelaksanaan pelayanan publik tersebut dilakukan dengan berpedoman pada standar pelaksanaan pelayanan umum sesuai dengan Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Indikator kinerja tersebut sangat menentukan terhadap kemajuan suatu organisasi dalam hal ini kinerja Pegawai Negeri Sipil pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan oleh kabupaten/kota dilaksanakan oleh dinas/badan/kantor yang diberikan pendelegasian kewenangan yang menjadi urusan pemerintah kabupaten/kota kepada kepala dinas/badan/kantor yang menyelenggarakan Pelayanan seperti tertuang dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 113 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan.

Penelitian kinerja Pegawai Negeri Sipil pelayanan publik pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar berlandaskan teori tersebut bagaimana kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Kinerja Pegawai Negeri Sipil dapat dikatakan baik apabila secara umum memenuhi Indikator Intern yaitu antara lain, Orientasi Terhadap Perubahan, Etika Pelayanan, Sistem Insentif dan Semangat Kerjasama. Indikator Ekstern antara lain Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi

Petugas Pelayanan. Pelayanan dikategorikan tidak baik jika Indikator Intern dan Indikator Ekstern secara umum tidak terpenuhi.

Untuk menganalisis kinerja Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat terlihat pada Kerangka Pikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.

Penelitian banyak sekali ragamnya tergantung pada tujuannya, pendekatan, bidang ilmu, tempat dan lain sebagainya. Agar suatu penelitian dapat mencapai suatu tujuan sebagaimana yang diharapkan, maka perlu ditetapkan dahulu tipe penelitiannya. Tipe penelitian disini adalah macam atau jenis penelitian tertentu yang dipilih untuk dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Pegawai Negeri Sipil yang dilakukan pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif.

B. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini yaitu pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam tradisi penelitian kualitatif adalah manusia/orang yakni peneliti sendiri dengan menggunakan alat bantu berupa catatan, tape recorder, dan tustel (camera). Catatan, tape recorder, dan tustel hanya digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, sebagai instrumen penelitian, peneliti melakukan pemahaman makna data yang peneliti peroleh di lapangan. Jadi, instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah

orang/manusia sedangkan alat bantu seperti catatan dan lainnya hanya merupakan “senjata” pelengkap. Karena peneliti sebagai instrumen dalam penelitian ini, maka peneliti mempersiapkan diri dengan mencari alat yang tepat, sehingga dengan menggunakan senjata itu peneliti dapat mengolah data menjadi informasi yang bermakna. Sebagai instrumen penelitian, maka peneliti:

1. Telah mempersiapkan rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian, menjajaki dan menilai fisik lapangan, menentukan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian dan menyiapkan diri untuk beradaptasi dengan suasana kehidupan subjek penelitian. Inilah yang peneliti sebut dengan tahapan lapangan.
2. Terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data/informasi melalui wawancara dan observasi serta studi dokumentasi dengan menggunakan “senjata” yang telah disiapkan seperti catatan, rekaman (tape recorder) dan bila perlu kamera untuk mengabadikan semua kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Berkenaan dengan alat “senjata” dalam penelitian, Sugiyono (2005: 81-82) mengatakan bahwa alat bantu berguna agar hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut:
 - a. Buku catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumberdata. Sekarang sudah banyak komputer yang kecil, *notebook* yang dapat digunakan untuk membantu mencatat data hasil wawancara.

- b. Lembar wawancara adalah kumpulan pertanyaan-pernyataan yang berkaitan dengan indikator dari masing-masing fokus pada penelitian.
- c. Lembar observasi adalah lembar pengamatan yang berisi tentang data pendukung yang berkaitan dengan penelitian.
- d. Lembar dokumentasi adalah lembar yang berisi foto-foto atau data pelengkap tentang penelitian.
- e. Tape recorder: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan tape recorder dalam wawancara perlu memberitahu kepada informan apakah dibolehkan atau tidak.
- f. Kamera: untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data. Dengan adanya foto ini, maka dapat meningkatkan keabsahan penelitian akan lebih terjamin, karena peneliti betul-betul melakukan pengumpulan data.
- g. Setelah data terkumpul peneliti melakukan editing, reduksi, klasifikasi data dan melakukan perumusan kategori, memberikan interpretasi dan memberikan eksplanasi untuk menjawab masalah penelitian.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang diambil adalah data primer dan data sekunder. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian baik dari penelitian lapangan maupun hasil wawancara.

E. Informan Penelitian

Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah :

1. Camat Kecamatan Tallo Kota Makassar 1 orang
2. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan 2 orang
3. Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Perlengkapan 2 orang
4. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sebanyak 2 orang

F. Teknik Pengumpulan Data

Ada 3 cara yang ditempuh dalam mengumpulkan data agar diperoleh hasil yang sesuai yaitu :

1. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Mengajukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber yang dianggap layak atau relevan dengan penelitian ini untuk menggali informasi berdasarkan fakta secara jelas.

2. Observasi/Pengamatan

Teknik ini digunakan untuk mengamati objek penelitian secara langsung serta meninjau lokasi - lokasi yang menjadi objek penelitian, dilakukan dengan pencatatan tentang berbagai hasil pengamatan,gejala atau gambaran yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data - data tertulis yang berupa dokumen - dokumen data Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP), jumlah permohonan serta surat keterangan dan rekomendasi yang masuk dan keluar, serta data pendukung.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kecamatan Tallo sebagai salah satu dari 14 Kecamatan yang ada di Kota Makassar, mempunyai peranan penting dalam pengembangan kota Makassar. Dengan Luas $\pm 8,75 \text{ Km}^2$ merupakan kecamatan yang paling utara di Kota Makassar, dengan jumlah penduduk ± 135.000 jiwa, 15 Kelurahan, serta 78 Rw dan 467 RT dengan penduduk yang heterogen.

Kecamatan Tallo mempunyai potensi yang besar, ditandai dengan adanya makam Raja-Raja Tallo dan Makam Datuk Ribandang di Sinassara sebagai tanda awal berdirinya atau menyebar Agama Islam pertama di Makassar sekitar tahun 1670-an, sebagai potensi pariwisata sejarah, serta Daerah Lakkang sebagai Kelurahan wisata dan daerah pusat penelitian lingkungan serta Hutan Mangrove di Makassar, yang telah dicanangkan oleh Pemerintah Kota Makassar melalui Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Makassar dan telah direspon oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata.

a. Susunan dan Tata Kerja Pelayanan Kecamatan Tallo

Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar yang baru No.113 Tahun 2016 tentang Kedudukan , Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A sebagai berikut:

1. Camat

Membantu Walikota Melaksanakan Pemerintahan Di Wilayah Kecamatan Dalam Rangka Meningkatkan Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintahan, Pelayanan Publik, Dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan, yang memiliki tugas dan Fungsi:

- a. Merumuskan dan melaksanakan urusan pemerintahan umum di wilayah Kecamatan;
- b. Merumuskan dan melaksanakan visi dan misi Kecamatan;
- c. Merumuskan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat dan Seksi Pemerintahan Kinerja Lurah dan RT / RW, Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Penegakan Peraturan Daerah, Seksi Perekonomian, Pembangunan dan Pengembangan Sistem Manajemen Informasi, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial dan Seksi Pengelolaan Kebersihan dan Pertamanan;
- d. Merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)/RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA/DPPA dan Perjanjian Kinerja (PK) Kecamatan;
- e. Mengoordinasikan dan merumuskan bahan penyiapan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) / Sistem Akuntabilitas Kinerja

Instansi Pemerintah (SAKIP) Kota dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai bidang tugasnya;

- f. Merumuskan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) / Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kecamatan;
- g. Merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan;
- h. Mengoordinasikan pembinaan dan pengembangan kapasitas organisasi dan tata laksana;
- i. Melakukan koordinasi dengan perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- j. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.

2. Sekretariat

Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pelayanan administrasi kepada semua unit organisasi di lingkungan Kecamatan, tugas dan fungsinya yaitu:

- a. Merencanakan, menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Sekretariat;
- b. Melaksanakan penyusunan kebijakan teknis urusan perencanaan, pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian;

- c. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas Subbagian Perencanaan dan Keuangan dan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- d. Menghimpun dan menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA/RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) / DPPA Sekretariat;
- e. Mengoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) / DPPA Sekretariat;
- f. Mengoordinasikan setiap bidang dalam penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) / RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) / DPPA dan Perjanjian Kinerja (PK), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) / Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kecamatan;
- g. Mengoordinasikan setiap seksi dalam penyiapan bahan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) / Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kota dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai bidang tugasnya;
- h. Mengoordinasikan setiap seksi dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan;
- i. Mengoordinasikan setiap seksi dalam pembinaan dan pengembangan kapasitas organisasi dan tata laksana;

- j. Mengoordinasikan penyelenggaraan urusan ketatausahaan, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan dan aset serta urusan kehumasan, dokumentasi dan protokoler Kecamatan.

3. Subbagian Perencanaan Dan Keuangan

Menyiapkan Bahan Koordinasi Dan Penyusunan Rencana Program Kerja, Monitoring, Evaluasi Dan Pelaporan Pelaksanaan Program Dan Kegiatan Serta Pelaksanaan Administrasi Dan Akuntansi Keuangan, tugas dan fungsinya yaitu:

- a. Merencanakan, menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Subbagian Perencanaan dan Keuangan;
- b. Menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) / RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) / DPPA Subbagian Perencanaan dan Keuangan
- c. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) / DPPA Subbagian Perencanaan dan Keuangan;
- d. Menghimpun bahan dan menyusun Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) / RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) / DPPA dan Perjanjian Kinerja (PK) Kecamatan;
- e. Menghimpun bahan dan menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) / Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kecamatan;
- f. Menyiapkan bahan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Laporan Keterangan

Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) / Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kota dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai bidang tugasnya;

- g. Menghimpun, memaduserasikan dan menyiapkan bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) / RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) / DPPA dari setiap seksi untuk dikoordinasikan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait;
- h. Menghimpun dan menganalisa data pelaporan kegiatan dari setiap seksi sebagai bahan evaluasi;
- i. Melaksanakan kegiatan administrasi dan akuntansi keuangan di lingkup Kecamatan sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku;
- j. Meneliti dan memverifikasi kelengkapan Surat Pindah Pembayaran (SPP) dan dokumen pencairan anggaran lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

4. Sub Bagian Umum , Kepegawaian Dan Perlengkapan

Melakukan Urusan Umum, Penatausahaan Surat Menyurat, Urusan Rumah Tangga, Kehumasan, Dokumentasi Dan Inventarisasi Barang Serta Administrasi Kepegawaian, uraian tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut:

- a. Merencanakan, menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian;

- b. Menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) / RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) / DPPA Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) / DPPA Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- d. Mengatur administrasi dan pelaksanaan surat masuk dan surat keluar sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku;
- e. Melaksanakan urusan administrasi kepegawaian di lingkup Kecamatan;
- f. Meminta dan menganalisa rencana kebutuhan barang unit dari setiap seksi;
- g. Membuat daftar kebutuhan barang dan rencana tahunan barang unit;
- h. Menyusun kebutuhan biaya pemeliharaan barang;
- i. Melaksanakan pengadaan, pemeliharaan dan pendistribusian barang di lingkup Kecamatan;
- j. Melakukan penyimpanan dokumen dan surat berharga lainnya tentang barang inventaris daerah.

5. Seksi Pemerintahan, Kinerja Lurah Dan Rt/Rw

Menyiapkan Bahan Pengoordinasian Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan Serta Penilaian Terhadap Kinerja Lurah Dan RT/RW, tugas dan fungsinya adalah:

- a. Merencanakan, menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Seksi Pemerintahan , Kinerja Lurah dan RT/RW;

- b. Menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)/RKPA, Dokumen pelaksanaan Anggaran (DPA)/DPPA Seksi pemerintahan, Kinerja Lurah dan RT/RW;
- c. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)/(DPPA Seksi Pemerintahan, Kinerja Lurah dan RT/RW;
- d. Menyiapkan bahan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan pemerintahan yang dilakukan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan instansi vertikal di tingkat Kecamatan;
- e. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan tingkat kecamatan;
- f. Menyiapkan bahan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan;
- g. Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa serta pembinaan kerukunan hidup beragama;
- h. Menyelenggarakan fasilitasi pelaksanaan lomba / penilaian kelurahan;
- i. Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya;
- j. Menyiapkan bahan koordinasi dan penyelenggaraan penilaian terhadap kinerja lurah, RT dan RW.

6. Seksi Ketentraman, Ketertiban Dan Penegakan Peraturan Daerah

Menyiapkan Bahan Pengkoordinasian Penyelenggaraan Pembinaan Ketentraman, Ketertiban Dan Penegakan Pelaksanaan Peraturan Daerah Dan Peraturan Walikota, tugas dan fungsinya yaitu:

- a. Merencanakan, menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Penegakan Peraturan Daerah;
- b. Menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) / RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) / DPPA Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Penegakan Peraturan Daerah;
- c. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) / DPPA Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Penegakan Peraturan Daerah;
- d. Menyiapkan bahan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor dan / atau Komando Rayon Militer mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Kecamatan;
- e. Menyiapkan bahan dan melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang ada di wilayah kerja Kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat;
- f. Menyiapkan bahan koordinasi dengan Perangkat Daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang - undangan;
- g. Menyiapkan bahan koordinasi dengan Perangkat Daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan;

- h. Melaksanakan pembinaan terhadap Satuan Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat (LINMAS) yang berada di wilayah kerja Kecamatan;
- i. Menyiapkan bahan pengoordinasian pelaksanaan tanggap bencana di wilayah kerja Kecamatan;
- j. Menyiapkan bahan pengoordinasian pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban serta kemasyarakatan di wilayah kerja Kecamatan;
- k. Menyiapkan bahan pengoordinasian pelaksanaan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah, Peraturan Walikota serta peraturan perundang - undangan lainnya di wilayah kerja Kecamatan;
- l. Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
- m. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan Walikota kepada Camat di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- n. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan dilingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya;
- o. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang - undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas;
- p. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;

- q. Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- r. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas dan / atau kegiatan kepada atasan;
- s. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

2. Kinerja PNS dalam memberikan pelayanan pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar

Untuk mengetahui Kinerja PNS Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tallo peneliti menggunakan pendekatan Faktor Intern yang merupakan Determinan Kinerja Pelayanan meliputi Orientasi Terhadap Perubahan, Etika Pelayanan, Sistem Insentif, Semangat Kerjasama, serta Faktor Ekstern Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pelayanan. Dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya.

a. Kinerja Pelayanan PNS yang Berkualitas.

Sejalan dengan semakin meningkatnya kesejahteraan masyarakat, kemajuan ilmu dan teknologi, pelaksanaan otonomi daerah dan arus globalisasi yang kesemua hal tersebut mendorong tuntutan publik atas peningkatan standar pelayanan. Tuntutan publik yang dinamis perlu dijawab oleh PNS yang berkualitas, profesional, berdaya. Padahal senyatanya, banyak ditemui Pegawai

Negeri Sipil tidak atau kurang berdaya dalam menjawab tuntutan pelayanan publik yang meningkat tajam.

kinerja pelayanan publik masih bercirikan tidak memiliki kepastian waktu, biaya, dan persyaratan yang ditempuh. Masalah pelayanan publik yang demikian merupakan hal yang operasional, dapat dikatakan, masalah nyata praktik pelayanan yang dikeluhkan oleh publik. Oleh karena itu birokrasi pemerintahan perlu menjawab secara serius dalam suatu kerja yang operasional, sistematis, konsisten, koordinatif, dan berkualitas serta terukur untuk menghasilkan Pegawai Negeri Sipil yang berkualitas, profesional dan berdaya dalam menjawab masalah nyata dalam pelayanan publik.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik itu bisa di ukur dengan cara bagaimana proses pelaksanaan yang di ajarkan atau dilakukan oleh salah satu instansi baik perusahaan maupun instansi pemerintah, Kantor Kecamatan Tallo, kualitas pelayanan yang di berikan kepada bersangkutan atau masyarakat, dimana pihak Pegawai Negeri Sipil pemerintah khususnya.

b. Ketepatan

Keberadaan dan fungsi pemerintahan daerah atau daerah otonom terutama adalah ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini didasarkan kepada kenyataan bahwa Pemerintah Daerah adalah unit organisasi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga dinilai paling mampu menterjemahkan aspirasi dan kepentingan masyarakat setempat yang perlu dilayani atau dipenuhi oleh pemerintah. Persoalan di daerah yang satu akan

berbeda dengan daerah lainnya, demikian juga aspirasi dan kepentingan masyarakatnya.

Dalam wawancara dengan Camat Tallo Bapak Dr. Alamsyah Sahabuddin, tentang ketepatan menyatakan:

“Bahwa Pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat dalam meningkat dengan adanya keleluasaan otonomi pada daerah, akan tetapi peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat tersebut haruslah menjadi semakin baik daerah otonom sekarang memiliki keleluasaan untuk berkreasi dan berinovasi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, baik dari segi kuantitas, intensitas, jangkauan, maupun kualitasnya harus tepat pada sasaran sesuai dengan kebutuhan masyarakat (wawancara 19 Juli 2021)

Retribusi daerah biasanya diterapkan hanya pada jenis-jenis layanan jasa atau pengadaan barang tertentu yang secara langsung dapat dinikmati manfaatnya secara eksklusif oleh anggota masyarakat yang dilayani peningkatan pelayanan kepada masyarakat haruslah meningkat semakin baik. Dalam prakteknya memang terdapat kecenderungan Pemerintah Daerah berupaya memperluas atau meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Dalam wawancara Kabid Keuangan dan Perencanaan Bapak Harmoko, S.E, M.M tentang ketepatan menyatakan:

“Bahwa penyusunan standar kualitas pelayanan publik secara umum mensyaratkan pemahaman tentang ruang lingkup tugas dan fungsi, tujuan, misi dan visi unit-unit organisasi penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan di daerah menganalisis tugas pokok dan fungsi organisasi Pemerintah Daerah diperlukan untuk menetapkan apa tujuan, misi dan visi organisasi Pemda yang bersangkutan, serta bagaimana tanggung jawab ataupun kewenangannya”(20 Juli 2021)

Penetapan standar kualitas pelayanan publik harus dirancang untuk dapat mengukur kualitas maupun kuantitas kinerja atau pelayanan publik yang menjadi prioritas organisasi tersebut. Oleh karena itu, perlu dipahami secara sungguh-sungguh karakteristik fungsional maupun operasional pelayanan organisasi Pemda yang akan ditetapkan standar kualitasnya. Oleh karena itu dalam proses penyusunan standar kualitas pelayanan publik, hendaknya dibuka akses yang luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi merumuskan dan mengawasi, mengendalikan, serta menilai pelaksanaan dan pencapaian standar kualitas pelayanan publik yang bersangkutan, secara transparan, akuntabel, dan demokratis. Dengan mekanisme seperti tersebut di atas, maka sasaran perwujudan pemerintahan yang baik sebagai komitmen terhadap gerakan reformasi nasional di segala bidang akan dapat dicapai secara optimal.

Dalam wawancara dengan Kasubid Umum Ibu Indah Irawati, S.Sos, tentang ketepatan:

“Bahwa ketepatan dalam menjalankan tugas dengan Kinerja dan kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuannya, karena pegawai merupakan penggerak organisasi” (wawancara 21 Juli 2021)

Dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama, kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu,

sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Dalam wawancara dengan Kasubidhubungan antar staf bagian umum, Bapak Risnandar, S. Sostentang ketepatan menyatakan:

“ Bahwa lingkungan Pemerintah Daerah dan peranan pegawai baik secara individu maupun kelompok adalah sangat penting dan menentukan. Pegawai sebagai asset dan unsur utama dalam organisasi memegang peranan yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi. Semua unsur sumber daya organisasi tidak akan berfungsi tanpa ditangani oleh manusia yang merupakan penggerak utama jalannya organisasi” (wawancara 19 Juli 2021)

Dalam setiap aktivitasnya haruslah tepat waktu dan dapat diterima sesuai rencana kerja yang ditetapkan atau dengan kata lain mempunyai efektivitas dan kinerja yang tinggi. Tanpa kinerja yang baik atau tinggi dari Pegawai Negeri Sipil sulit bagi suatu organisasi dalam proses pencapaian tujuannya. Agar Pegawai Negeri Sipil pemerintah mampu menunjukkan kinerja optimal sekaligus menepis kesan negatif tentang Pegawai Negeri Sipil pemerintah selama ini, maka kemampuan Pegawai Negeri Sipil perlu senantiasa ditingkatkan terutama dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan.

Dalam wawancara dengan staf bagian keuangan Bapak Ariadi, SE tentang ketepatan menyatakan:

”Bahwa dalam suatu instansi yang menangani berbagai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat daerah, dituntut untuk memiliki kemampuan teknis administratif maupun teknis manajerial apalagi di era globalisasi yang selalu di tuntut ketepatan dalam pelayanan untuk meningkatkan kinerja semua pegawai yang ada di kantor ini” (wawancara 20 Juli 2021)

Salah satu hambatan yang cukup serius yang dihadapi oleh Pemerintahan dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan serta pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah kurang tersedianya tenaga manusia dalam hal ini sumber daya manusia yang ahli dan terdidik dalam berbagai bidang, kurang terampilnya Pegawai Negeri Sipil pemerintah daerah dalam menangani tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, kurang memuaskannya perilaku aparat dalam melakukan pelayanan pada masyarakat sehingga menyebabkan keengganan masyarakat untuk berhubungan dengan aparat, kurang mampunya aparat menterjemahkan keinginan masyarakat dalam mengelola sumber daya yang ada dan kondisi kapasitas administratif pegawai yang tidak memadai sehingga banyak pelayanan yang dilakukan pada masyarakat menyebabkan keterlambatan dan waktu tunggu yang panjang serta kesalahan-kesalahan yang dibuat.

c. Keramahan

Dalam wawancara dengan staf bagian umum, tentang keramahan beliau mengatakan:

“Menurut saya Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun”(wawancara 19 Juli 2021).

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pegawai Negeri Sipil pemerintah dalam melayani masyarakat merupakan implikasi dari fungsi Pegawai Negeri Sipil negara sebagai pelayan masyarakat. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai Pegawai Negeri Sipil pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki kinerja yang baik sehingga pelayanan yang diberikan akan baik pula. Tugas utama Pegawai Negeri Sipil pemerintah adalah untuk melayani masyarakat. Baik buruknya pelayanan yang diberikan Pegawai Negeri Sipil mencerminkan kinerja individu yang akan menentukan baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam wawancara dengan Kasubidkeuangan dan Perencanaan Bapak Harmoko, S.E, M.M tentang keramahan menyatakan:

“menurut saya keramahan dalam pelayanan dibidang pemerintahan sangat besar peranannya terutama karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama”(wawancara 20 Juli 2021)

Kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Pada kenyataannya belum semua Pegawai Negeri Sipil pemerintah menyadari pentingnya pelayanan, sehingga sering terjadi dikalangan Pegawai Negeri Sipil pemerintah yang menunjukkan bahwa mereka umumnya belum menyadari posisinya sebagai pelayan masyarakat maupun arti penting dari pelayanan itu sendiri. Dalam wawancara dengan salah seorang pengurus KTP (Sahrul) tentang ketepatan menyatakan:

“Bahwa keramahan pegawai sangat dibutuhkan dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. karna tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan hasil sesuai yang diharapkan tergantung dari pegawai itu sendiri dalam menjalankan tugas sebagai pelayan masyarakat”(wawancara 20 Juli 2021).

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai penanggungjawab dari fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya kepada *public service*, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban para Pegawai Negeri Sipil pemerintah untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang akan dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan

terhadap masyarakat yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan masyarakat yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga Pegawai Negeri Sipil dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi.

d. Kecepatan

Pembentukan Dinas-Dinas di daerah atau Unit-unit instansi baru akan membawa pengaruh terhadap Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Daerah, dimana jumlah Pegawai Negeri Sipil akan meningkat seiring banyak dan besarnya lembaga dinas daerah yang didirikan sehingga otonomi daerah akan menjadi bumerang jika tidak disertai dengan persiapan matang. Pemdaakan mengalami kesulitan jika kemampuan aparatnya tidak memadai.

Dalam wawancara dengan Bapak Camat Kecamatan Tallo tentang kecepatan menyatakan:

“Bahwa dalam menjalankan tugas nya setiap individu pegawai dituntun untuk memberikan kecepatan pelaksanaan oleh badan dan apraturpelaksananya dilapangan dalam optimalisasi aktivitas pembangunan, suatu instansi diperlukan suatu sistem yang dapat mejalankan aktivitas pembangunan dan menunjang pelayanan terhadap masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan suatu instansi terhadap masyarakat”(wawancara 19 Juli 2021).

Setiap organisasi beroperasi dengan menggunakan seluruh sumber dayanya untuk dapat menghasilkan produk baik barang/jasa yang bisa dipasarkan. Dalam hal ini pengelolaansumber daya yang dimiliki. Karena sumber-sumber yang dimiliki perusahaan bersifat terbatas, sehingga organisasi atau perusahaan dituntut mampu memberdayakan dan mengoptimalkan penggunaanSDM-nyauntuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Dari berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi SDM menempati posisi strategis diantara sumber daya lainnya.Dalam wawancara dengan Kabid Umum tentang kecepatan beliu menyatakan:

“Bahwa setiap pegawai mempunyai skill masing-masing untuk memberikan yang terbaik dalam melaksanakan tugasnya dan kecepatan memahami setiap tugas yang di embannya karna persaingan global yang makin intensif, teknologi yang berkembang pesat, pergeseran demografi, keadaan perekonomian yang fluktuatif, dan perubahan-perubahan dinamis lainnya telah memicu perubahan kondisi lingkungan di sekitar organisasi”.(wawancara 20 Juli 2021).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) harus menjadi penggerak perubahan praktek manajemen dalam organisasi, karena MSDM yang mempunyai

peran strategis dalam menyusun struktur organisasi, membangun budaya organisasi, menyusun strategi staffing, menyusun program pelatihan dan pengembangan, menyusun sistem penilaian pegawai dan penghargaan pegawai. Peningkatan kinerja pegawai yang bekerja di berbagai instansi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Di lingkungan Pemerintah Daerah, peranan pegawai baik secara individu maupun kelompok adalah sangat penting dan menentukan maju sebuah instansi pemerintah. Dalam wawancara dengan kasubid Pelayanan Tentang kecepatan menyatakan:

“Menurut saya Pegawai sebagai asset dan unsur utama dalam organisasi memegang peranan yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi. Semua unsur sumber daya organisasi tidak akan berfungsi tanpa ditangani oleh SDM yang merupakan penggerak utama jalannya organisasi”(wawancara 19 Juli 2021).

Setiap aktivitasnya haruslah tepat waktu dan dapat diterima sesuai rencana kerja yang ditetapkan atau dengan kata lain mempunyai efektivitas dan kinerja yang tinggi. Tanpa kinerja yang baik atau tinggi dari Pegawai Negeri Sipil sulit bagi suatu organisasi dalam proses pencapaian tujuannya. Agar Pegawai Negeri Sipil pemerintah daerah mampu menunjukkan kinerja optimal sekaligus menepis kesan negatif tentang Pegawai Negeri Sipil pemerintah selama ini, maka kemampuan Pegawai Negeri Sipil perlu senantiasa ditingkatkan terutama dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan. Adapun prasyarat untuk menciptakan sumber daya Pegawai Negeri Sipil yang ideal. Dalam wawancara kasubid Keuangan tentang kecepatan, beliau mengatakan:

“ Bahwa setiap individu Pegawai Negeri Sipil yang berpengetahuan tinggi, profesional, visi jauh ke depan, berwawasan luas, bertanggung jawab, bersih dan berwibawa, berdisiplin tinggi, berdedi kasi tinggi, kreatif dan inovatif serta mempunyai jiwa yang betul-betul ingin melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai Pegawai Negeri Sipil dalam melayani kebutuhan setiap masyarakat”.(wawancara 20 Juli 2021).

Pengembangan merupakan alat utama untuk menyesuaikan antara tugas dan pekerjaan dengan kemampuan, ketrampilan dan kecakapan serta keahlian dari setiap pegawai. Pengembangan juga merupakan faktor yang harus diselenggarakan dalam administrasi kepegawaian modern dan merupakan usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai agar lebih cakap, trampil dan memahami dengan jelas tugas yang harus dilakukannya sesuai dengan kedudukannya sebagai seorang administrator. Dalam wawancara dengan seorang masyarakat Ibu Ayu Ningsih yang mengurus Keterangan Kelahiran tentang kecepatan menyatakan:

“Menurut saya dalam hal kecepatan untuk menanggapi setiap kebutuhan kita yang dapar di kantor ini perlu meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil baik kemampuan profesionalnya,meningkatkan kemampuan wawasannya, kemampuan kepemimpinannya maupun kemampuan pengabdianya sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja seorang Pegawai Negeri Sipil betul-betul secara rill di lihat oleh masyarakat yang selalu membutuhkan setiap saat keberadaan Pegawai Negeri Sipil sebagai pelayan masyarakat”.(wawancara 20 Juli 2021).

Masyarakat yang dinamis telah berkembang dalam berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan Pegawai Negeri Sipil pemerintah yang profesional. Seiring dengan dinamika masyarakat dan perkembangannya, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan

tepat. Pegawai Negeri Sipil pemerintah yang berada di tengah-tengah masyarakat dinamis tersebut tidak dapat tinggal diam, tetapi harus mampu memberikan berbagai pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya kinerja pegawai tidak cukup hanya dengan peningkatan pendidikan dan pelatihan saja, tetapi bisa juga dilakukan melalui peningkatan motivasi kepada mereka. Timbulnya motivasi pada diri seseorang tentu oleh adanya suatu kebutuhan hidupnya baik itu kebutuhan primer maupun kebutuhan sekundernya. Jika kebutuhan tersebut dapat terpenuhi, maka seseorang akan giat bekerja sehingga kinerja dapat meningkat.

e. Kenyamanan

Suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan. Dengan demikian hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdimasyarakat. Selain itu hal penting yang sering dijadikan argument perlunya otonomi daerah adalah bahwa dimensi pelayanan publik yang semakin terdesentralisasi pada tingkat lokal. Dalam wawancara dengan masyarakat yang bernama Anugrah Setiawan tentang kenyamanan menyatakan:

“Bahwa kenyamanan yang diterima dalam pelayan Pemerintah dalam era sekarang dituntut untuk benar-benar memperhatikan kepuasan publik dalam mengakses pelayanan publik. Pemerintah harus bertanggung jawab atas fasilitas umum dan pelayanan publik yang berada didalamnya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku harus diterapkan kepada masyarakat”. (wawancara 21 Juli 2021).

Tinggi rendahnya mutu pelayanan sebagian besar bergantung pada kinerja aparat. Secara mendasar, sering terjadi keluhan tentang rendahnya kinerja terhadap pelayanan kepada masyarakat di berbagai bidang dimana hal ini membuktikan masih rendahnya kinerja yang di terima masyarakat. Hal ini kalau di teliti lebih lanjut, masalah pelayanan masyarakat berkaitan langsung dengan kinerja kepemimpinan serta dimana kita dihadapkan pada kenyataan tentang semakin banyaknya institusi dan organisasi yang membutuhkan pemimpin yang mampu memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Dalam wawancara dengan Petugas SDM tentang kenyamanan menyatakan:

“ Menurut saya pelayanan umum merupakan proses politik dan pemerintah yang mengandung unsur transformasi nilai budaya guna menumbuhkan kecerdasan bermasyarakat, bernegara, dan berpemerintahan yang dilandasi kearifan, kebijakan setiap masyarakat tugas dan kewajiban Pegawai Negeri Sipil pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat bukan merupakan suatu tujuan akhir, karena hal itu merupakan suatu proses kegiatan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara rutin dan berkesinambungan dan harus meliputi keseluruhan kehidupan masyarakat”.(wawancara 20 Juli 2021).

Faktor kesadaran para pejabat serta petugas, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat dan sistem prosedur dan metode, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup

minimal, faktor keterampilan, dan faktor sarana pelayanan yang mempercepat pelaksanaan pekerjaan. Era globalisasi ini misi pemerintahan tidak lagi tertumpu pada pengaturan. Akan tetapi telah bergeser kepada pelayanan, dimana pemerintah tidak lagi mengatur dan menciptakan prosedur-prosedur akan tetapi lebih pada pemberian pelayanan yang baik. Dalam wawancara dengan Kasubag Pemerintahan tentang kenyamanan menyatakan:

“Bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja apa yang harus dicapai seseorang dan kompetensi bagaimana seseorang mencapainya dalam memberikan rasa nyaman di saat melayani setiap kebutuhan masyarakat”.(wawancara 20 Juli 2021).

Melalui organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai dimana dalam kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka dalam mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan. Dalam wawancara dengan kasubid bagian umum tentang kenyamanan menyatakan:

“ Menurut saya motivasi memiliki hubungan langsung dengan kinerja individual pegawai untuk kenyamanan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dan kemampuan individual dan lingkungan kerja memiliki hubungan yang tidak langsung dengan kinerja, akan mempengaruhi motivasi kerja pegawai Karena kedudukan dan hubungannya itu, maka sangatlah strategis jika pengembangan kinerja individual pegawai dimulai dari peningkatan motivasi kerja”. (wawancara 20 Juli 2021).

Setiap pegawai memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi organisasi. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Dalam wawancara dengan kasubid Umum tentang kenyamanan menyatakan:

“Bahwa dalam memberikan kenyamanan disetiap pelayan dalam pelaksanaan pelayanan publik terutama pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah belum adanya orientasi khusus mengenai efektivitas serta peningkatan kualitas dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat karna masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.”. (wawancara 19 Juli 2021).

Untuk mencapai pelayanan publik yang prima, maka diperlukan Pegawai Negeri Sipil pemerintah yang berkualitas dalam memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, baik itu dalam bentuk aturan-aturan ataupun pelayanan yang lainnya seperti dalam bidang pelayanan jasa. Pelayanan Pegawai

Negeri Sipil akan menjadi primajika pegawai diberi kompensasi yang memadai, pendidikan dan pelatihan, serta ketersediaan sarana dan prasarana kantor. Dengan kata lain jika pegawai menerima insentif yang memadai, pegawai sering diikuti dalam pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang tugasnya, serta ketersediaan sarana prasarana kantor yang memadai maka sangat dimungkinkan kinerja pelayanan Pegawai Negeri Sipil akan semakin meningkat. Setelah kinerja atau prestasi kerja pegawai meningkat maka akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat yang optimal. Dalam wawancara dengan sekretaris camattentang kenyamanan menyatakan:

“Bahwa dalam membeikan kenyamanan dalam pelayanan prinsipnya efektivitas pelayanan publik merupakan segala usaha yang ditempuh demi terwujudnya tujuan organisasi, meskipun dengan keterbatasan sumber-sumber yang dimilikinya. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang dicapai sesuai dengan rencana”.(wawancara 21 Juli 2021).

Dalam menjamin efektivitasnya perlu ditekankan mengenai adanya pendelegasian atau pembagian wewenang, tugas dan tanggung jawab secara transparan/jelas dan tegas. Sehingga siapa melakukan apa dan bertanggung jawab kepada siapa secara tegas diatur. Oleh karenanya efektivitas pelayanan publik menjadi prasyarat utama bagi pelaksanaan proses pelayanandengan demikian kualitas menjadi prasyarat bagi output, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan akan terpenuhi dengan pelayanan yang berkualitas atau dengan kata lain efektivitas lebih menekankan kepada kualitas pelayanan publik.

3. Faktor-faktor pendukung kinerja PNS dalam memberikan pelayananan pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar

1) Faktor Intern Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum

a. Orientasi terhadap perubahan

Sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa salah satu faktor intern dalam determinan kinerja pelayanan yaitu sejauh mana Pegawai Negeri Sipil pemerintah menyikapi keadaan sekelilingnya yang selalu berubah serta bersedia untuk menerima perubahan. Orientasi terhadap perubahan perlu diikuti dengan kesadaran untuk selalu mengikuti perkembangan dunia luar terutama menyangkut perkembangan ilmu dan teknologi.

Orientasi pada perubahan yang dimiliki oleh seorang aparat birokrasi berkaitan dengan luasnya wawasan dan pengetahuan yang dimilikinya. Wawasan seorang aparat birokrasi tidak hanya berkaitan dengan tugas rutin sebagai seorang pegawai pemerintah, melainkan lebih pada kemampuannya dalam mengantisipasi perkembangan dan perubahan yang terjadi diluar lingkungan organisasinya.

Orientasi terhadap perubahan yang dilakukan oleh pegawai dengan mengikuti pendidikan, pelatihan dan studi banding memiliki kategori baik. Pegawai memiliki motivasi mengikuti kegiatan tersebut untuk menambah wawasan pengetahuan dan mengembangkan diri. Adapun hasil penelitian sehubungan dengan tujuan tersebut, dapat diuraikan melalui hasil wawancara dengan salah satu pegawai (staf) sebagai berikut.

“...Kami seringkali diikuti sertakan dalam kegiatan–kegiatan sosialisasi/bimtek dan pelatihan baik itu setingkat kabupaten, provinsi bahkan nasional tergantung permintaan undangan, Bapak Camat kami sangat merespon baik jika staf/bawahannya mengikuti kegiatan–kegiatan seperti itu mengingat pentingnya bekal dalam hal peningkatan pelayanan” (wawancara tanggal 19 Agustus 2021)

Hasil wawancara di atas sejalan dengan penuturan Pegawai Negeri Sipil salah seorang Kepala Bidang, sebagai berikut.

“...Yahh kami sangat antusias bila diberikan tugas dalam mengikuti kegiatan sosialisasi/bimtek dan pelatihan mengingat pentingnya menambah wawasan pengetahuan dan mengembangkan diri guna peningkatan mutu pelayanan karna seringkali kami berhadapan dengan karakter tingkat pengetahuan yang bervariasi bahkan ada beberapa orang yang bahkan sudah mengetahui persis regulasi dalam hal pengurusan apa yang mereka butuhkan, sehingga kami sangat menganggap pentingnya peningkatan wawasan pengetahuan dan teknologi” (wawancara tanggal 19 Agustus 2021).

Hasil wawancara di atas juga sejalan dengan penuturan Bapak Camat, sebagaimana sebagai berikut.

“...Sering saya mengikutkan staf/Kasubid/Kepala Bidang setiap kali saya akan mengikuti kegiatan berupa sosialisasi maupun pelatihan dalam kota maupun luar kota tergantung leading sektor kegiatan bidang yang menangani, yang lain dan tak bukan adalah untuk peningkatan kualitas dan kompetensi pegawai sehingga dalam menjalankan tugas mereka masing–masing mereka sudah cakap terutama tugas dalam pemberian pelayanan.” (wawancara tanggal 19 Agustus 2021)

Hasil observasi dengan para pemberi pelayanan dalam hal ini para pegawai Kantor Camat Tallo menunjukkan hal sejalan bahwa orientasi terhadap perubahan yang dilakukan oleh pegawai dengan mengikuti pendidikan, pelatihan dan studi banding sangat penting.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil ditunjukkan dengan perilaku yang dipraktekkan dalam kegiatan sehari-hari sewaktu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Etika yang diharapkan dapat dimiliki oleh pegawai dalam rangka melayani publik adalah yang memiliki sifat adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tidak mempersulit, serta mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak yang dimiliki publik.

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari sudut apakah seorang Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merasa mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan secara transparan, efisien dan adanya jaminan kepastian pelayanan. Perilaku Pegawai Negeri Sipil yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan santun dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa. Etika juga mengandung unsur moral, sedangkan moral tersebut memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih dan netral. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik sudah sepantasnya untuk tidak melakukan berbagai bentuk tindakan diskriminatif yang merugikan pengguna jasa. Adapun hasil penelitian sehubungan dengan tujuan tersebut, dapat diuraikan melalui hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat dalam hal ini pengurusan KTP sebagai berikut.

“...Sewaktu pertama kali saya ke Kantor Kecamatan Tallo hendak mengurus KTP, petugas piket mengarahkan saya ke Bidang Pembuatan KTP, tapi saya terpaksa menunggu lama dan meminta saya untuk menaruh berkas saya dengan alasan operator yang biasanya menangani sedang tidak berada di kantor, sementara dalam ruangan yang sama saya menemui seorang masyarakat juga yang dengan sangat mudahnya dalam pengurusan KTPnya karena merupakan keluarga dari salah satu staf di Kantor Camat Tallo” (wawancara tanggal 27 Agustus 2022)

Hal serupa juga diungkapkan oleh salah seorang pengurus Kartu Keluarga sebagai berikut.

“...Harusnya saya tidak harus menunggu lama jika pelayanan KK ini sesuai standar prosedur yang telah ada, akan tetapi saya baru hendak memasukkan berkas, yah terpaksa sudah harus menunggu sampai besok dikarenakan kasubid yang menangani sedang tidak berada ditempat” (wawancara tanggal 27 Agustus 2021)

Etika pelayanan yang ditunjukkan oleh Pegawai Negeri Sipil pelayanan Kantor Kecamatan Tallo sangat tidak memuaskan karena masih terdapat diskriminasi terhadap masyarakat, pegawai mendahulukan kerabat atau kenalannya dalam proses pengurusan.

b. Insentif

Sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana - rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara

langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja pegawai atau profitabilitas organisasi.

Sistem insentif menganut prinsip semakin tinggi kinerja seseorang maka semakin tinggi insentif yang diberikan. Insentif tidak harus berupa pemberian uang, namun dapat juga berupa penghargaan dan pemberian rasa tanggung jawab. Ada hubungan timbal balik antara sistem insentif dan peningkatan kinerja. Dengan sistem insentif yang baik maka diharapkan terjadi peningkatan kinerja, dan sebaliknya dengan peningkatan kinerja maka Pegawai Negeri Sipil juga mengharapkan adanya pemberian insentif yang memadai.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat kinerja aparat pelayanan publik adalah penerapan sistem insentif yang dapat memotivasi karyawan mencapai prestasi kerja yang diinginkan. Prestasi dihasilkan dari gabungan usaha individu dan kemampuan, keterampilan, dan pengalaman pegawai yang bersangkutan kemudian pimpinan melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawainya. Pemberian insentif kepada karyawan dilakukan secara terbuka, merata dan dikaitkan dengan prestasi kerja.

Adapun hasil wawancara dengan salah seorang staf keuangan terkait Insentif sebagai berikut.

“...Saya sangat tidak setuju dengan grade penilaian pemberian tunjangan yang tidak merata terhadap kinerja yang sedang berjalan, saya selaku bendahara barang pada Kantor Kecamatan Tallo dengan kelas golongan IIIa itu pembayaran tunjangannya setara dengan kelas Golongan II, saya sudah perjas di BKD yang menangani untuk kelas golongan itu sudah sesuai dengan standar pengkalsifikasian, akan tetapi jelas ini merugikan saya karna dari segi finansial ini merugikan karna golongan saya sudah Golongan III” (wawancara tanggal 28 Agustus 2021)

Hasil wawancara di atas sejalan dengan penuturan seorang staf Bendahara Pengeluaran, sebagaimana sebagai berikut.

“...Saya juga kurang setuju dengan standar pembayaran kinerja yang ada sebagai bendahara pengeluaran mengingat beban pekerjaan yang banyak dan sangat menyita waktu, tenaga dan pikiran tapi pembayarannya sama dengan golongan III yang lain padahal beban pekerjaan mereka tidak seperti saya yang harus penuh dengan tanggungjawab mengingat ini berkaitan dengan keuangan, hal tersebut sering kami diskusikan bersama dengan para bendahara pengeluaran jika kami bertemu dalam sebuah kegiatan, kami sering mengatakan harusnya pembayaran kinerja kami agak di atas dibanding staf yang lain mengingat beban kami yang banyak pula, akan tetapi kami harus menerima apa adanya karna itu sudah standar yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah”(wawancara tanggal 28 Agustus 2021)

c. Semangat Kerjasama

Salah satu faktor dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik adalah semangat kerjasama diantara aparat penyelenggara pelayanan publik. Semangat kerjasama diartikan sebagai kemampuan aparat disatu unit kerja untuk bekerjasama dalam rangka pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

Pada umumnya pekerjaan dibagi menjadi dua yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh individu dan pekerjaan yang harus atau dapat dikerjakan secara bersama-sama. Walaupun suatu pekerjaan bersifat individual, namun apabila seorang pegawai mendapatkan kesulitan maka dia dapat meminta bantuan kepada rekan kerja yang lain.

Seperti hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintah yang tergambar sebagai berikut.

“...Sebenarnya dalam suatu organisasi dibutuhkan kerjasama yang baik dalam tim, karna kita tau kekuatan dalam organisasi adalah bagaimana kita bersinergi antara yang satu dengan yang lainnya, antara staf, kasubid, kabid dan Camat, akan tetapi di Kantor Kecamatan Tallo ini kerja sama kita masih kurang kompak karna kita lihat masing masing sibuk dengan apa yang kita kerjakan” (wawancara 28 Agustus 2021)

Hal serupa juga di ungkapkan oleh salah seorang staf, sebagaimana sebagai berikut.

“...Dalam mengerjakan sesuatu, seorang staf bisa fleksibel terhadap apa yang diperintahkan untuk dikerjakan, akan tetapi di kantor kami, masing – masing kasubid mempunyai staf dan hanya mempercayakan pekerjaan kepada staf masing–masing, terkadang bila seorang staf izin tidak masuk, ada urusan di luar atau sakit, terkadang pelayanan harus tersendat karena menunggu staf yang bersangkutan”.(wawancara 29 Agustus 2021)

Semangat kerjasama antar pegawai dan atasan mempunyai kategori yang tidak baik, karena masing–masing pekerjaan dikerjakan oleh masing – masing staf sehingga menghambat proses pelayanan.

2) Faktor Ekstern Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum

a. Prosedur pelayanan

Terkait dengan prosedur pelayanan pada Kantor Kecamatan Tallo, dari hasil penelusuran wawancara terungkap bahwa prosedur yang dilakukan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan dan informasi yang didapatkan dari pelayanan sangat jelas.

Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Kelahiran sebagai berikut.

“...Prosedur sebagaimana yang saya dapatkan dari petugas pelayanan staf saat mengurus Surat Keterangan Kelahiran, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan karena persyaratan yang harus dimasukkan juga sangat jelas. Tidak ada kesulitan berarti yang saya dapatkan dalam mengikuti prosedur tersebut...”(wawancara 29 Agustus 2021)

Hasil wawancara dengan sumber lain juga menunjukkan hal yang tidak jauh berbeda, sebagai berikut.

“...Cukup mudah menurut saya sekalipun baru pertama kali mengurus Surat Keterangan Kelahiran. Asal kita pahami dan catat dengan jelas apa yang disampaikan petugas, pasti mudah kita mengikuti prosedur yang ada. Syukurlah tidak ada hambatan atau kerumitan yang saya temui dalam proses tersebut...”(wawancara tanggal 29 Agustus 2021)

Hasil observasi dan telaah dokumen menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pada Kantor Kecamatan Tallo Makassar justru lebih mudah karena penjelasan detail dari petugas pelayanan sekalipun publikasi tersebut di dapatkan pada saat hendak

melakukan pengurusan, untuk itu prosedur pelayanan dapat dikategorikan sangat baik.

b. Waktu penyelesaian

Secara spesifik waktu pelayanan yaitu dimulainya aktifitas pelayanan dan waktu penerimaan produk pelayanan. Khusus waktu dimulainya aktifitas pelayanan, dari hasil penelusuran data wawancara terungkap bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo tidak mulai tepat pada waktunya, yang disebabkan oleh keterlambatan atau ketidakhadiran Pegawai Negeri Sipil yang secara khusus bertanggungjawab atas jenis layanan.

Hal ini sebagaimana dengan hasil wawancara dengan seorang pengurus Organisasi Kemasyarakatan sebagai berikut:

“...Sewaktu saya hendak mengurus KTP, saya berusaha datang lebih awal guna menghindari padatnya rutinitas lain. Namun, saat saya tiba dikantor, ternyata hanya beberapa pegawai yang terlihat *standby* di tempatnya masing-masing, padahal saat itu waktu menunjukkan pukul 08.30 wita. Parahnya Kasubid yang menangani juga belum berada ditempat bahkan setelah saya menunggu sampai jam istirahat pegawai, sehingga saya terpaksa melanjutkan pengurusan pada esok hari. Namun hal yang sama saya jumpai tetap sama. Sekalipun begitu, setidaknya saya hanya harus menunggu sekitar 2 jam saat itu untuk berkas diproses...”(wawancara 29 Agustus 2021)

Hasil observasi menunjukkan bahwa kadangkala Pegawai Negeri Sipil pelayanan pada Kantor Kecamatan Tallo tidak berada ditempat pada saat jam kerja, yang pada gilirannya menyebabkan keterlambatan pelayanan, sehingga masyarakat yang datang tidak

mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Padahal seperti yang diketahui bersama bahwa jam pelayanan kantor adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 wita. Sebagian uraian diatas pada dasarnya turut diakui oleh Pegawai Negeri Sipil pelayanan sebagaimana berikut.

“...Saya akui bahwa hal-hal demikian (tidak berada dikantor pada saat jam kerja) seringkali terjadi. Saya sebagai Kasubid yang menangani SDM tidak bisa memungkiri bahwa saya seringkali tidak berada dikantor karena banyaknya kesibukan dirumah yang belum selesai seperti mengantar anak kesekolah, karena harus buru-buru kekantor karena *finger*, sementara jarak dari tempat kerja ke rumah saya sekitar setengah jam. Selain itu, saya harus menjemput kembali ke rumah. Jadi, ketidakhadiran saya dikantor pada saat jam kantor bagi saya merupakan sesuatu hal yang sulit dihindari...”(wawancara 29 Agustus 2021)

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa terkait waktu pelayanan, masyarakat seringkali tidak dilayani tepat waktu sehingga mempunyai kategori tidak baik.

c. Sarana dan prasarana

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih

memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Dari hasil penelusuran data penelitian penelitian lewat wawancara terungkap bahwa sarana dan prasarana layanan di Kantor Kecamatan TalloMakassar masih belum memadai dan belum sesuai harapan pemberi dan pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan salah seorang pengurus KTP dan Kartu Keluarga sebagai berikut:

“...sewaktu saya hendak mengurus KTP dan KK, kami harus menunggu agak lama mengingat kurangnya fasilitas laptop dalam ruangan untuk membuat kami rekomendasi karena laptop tersebut digunakan oleh operator lain yang sedang mengerjakan pekerjaan lain, harusnya kantor memberikan perhatian khusus terhadap penambahan pengadaan laptop mengingat pentingnya barang tersebut dalam memberikan pelayanan...”(wawancara 29 Agustus 2021)

Hasil observasi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana penunjang pemberian pelayanan yang sifatnya pokok belum sepenuhnya memadai untuk kondisi layanan saat ini yang dilihat dari proses pelayanan. Akan tetapi sarana dan prasarana pendukung telah berada dalam kondisi yang cukup memadai, yang dilihat dari bangunan fisik kantor yang baru, tempat parkir dan toilet yang dapat digunakan, akan tetapi belum tersedia khusus ruang tunggu dan musholla bagi pengguna layanan. Hasil telaah dokumen juga menunjukkan hal yang tidak jauh berbeda, yakni sarana dan prasarana layanan di Kantor Kantor Kecamatan

TalloKota Makassar dalam kondisi yang kurang memadai atau tidak baik yang dapat ditelusuri dari daftar inventaris sarana dan prasarana.

Dari uraian diatas, dapat dipahami bahwa sarana dan prasarana layanan yang sifatnya pokok maupun penunjang masih ada dalam kategori tidak baik karena kurang memadainya fasilitas pelayanan, hal ini secara otomatis menghambat proses pelayanan baik pengguna pelayanan maupun pemberi layanan.

d. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan pengguna layanan. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pada penelitian ini, kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan. Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang

belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah beberapa orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang, kualitas petugas yang ada pun juga masih rendah.

Tuntutan kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti kompetensi petugas pelayanan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai

kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat serta ahli dalam penggunaan alat bantu seperti laptop dan computer serta alat bantu lainnya, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Dari hasil penelusuran data melalui instrument wawancara terungkap bahwa kompetensi petugas pelayanan dinilai memiliki kategori baik karena mereka cukup tanggap, teliti dan terampil dalam melayani masyarakat. Hal ini terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut.

“...saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, cara menjelaskan persyaratan sampai kepada pengelolaan pelayanan, kami tahu betul bahwa pemberi pelayanan telah faham regulasi terkait persyaratan yang harus kami lengkapi sebelum berkas yang kami urus diterbitkan...”(wawancara 29 Agustus 2021)

Hal serupa diungkapkan oleh seorang pengurus organisasi kemasyarakatan yang hendak mengambil KTP sebagai berikut.

“...pelayanan yang diberikan dalam hal memerikan penjelasan terkait persyaratan sudah sangat baik, kami dengan mudah memahami dengan yang disampaikan oleh petugas pelayanan, ramah serta mudah dipahami...”(wawancara 29 Agustus 2021)

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Sejumlah temuan yang telah diuraikan sebelumnya dari data lapangan diatas telah memberikan gambaran yang lengkap terkait proses dan aktivitas pelayanan Surat Keterangan Kelahiran, KTP, Kartu Keluarga, dan Surat Tanah pada Kantor Kecamatan Tallo, hal tersebut untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pegawai Negeri Sipil pelayanan dalam memberikan pelayanan. Dari deskripsi hasil penelitian terkait tujuan tersebut di dapatkan bahwa dari faktor intern dan ekstern pelayanan dapat disimpulkan belum maksimal karena masih banyaknya kriteria - kriteria dari faktor – faktor tersebut yang masih kategori kurang memuaskan padahal dalam sebuah pelayanan menjadi kewajiban pemberi pelayanan memenuhi faktor–faktor tersebut guna tercapainya predikat pelayanan prima.

Berdasarkan deskripsi pelayanan pada Kantor Kecamatan Tallo dapat diuraikan *output*/hasil capaian sebagai berikut; Faktor intern yang merupakan Determinan Kinerja Pelayananyaitu: *pertama*, Orientasi terhadap perubahan yang dilakukan oleh pegawai dengan mengikuti pendidikan, pelatihan dan studi banding, memiliki memiliki motivasi mengikuti berbagai kegiatan/pelatihan/ sosialisasi untuk menambah wawasan pengetahuan dan mengembangkan diri. Personil pelayanan yang ditugaskan sudah sesuai dengan kompetensi yang diharapkan karena melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung dan telah berupaya maksimal apabila ada keluhan dari masyarakat telah

berupaya ditindaklanjuti dengan segera; *kedua*, Etika pelayanan yang ditunjukkan oleh Pegawai Negeri Sipil pelayanan masih terdapat diskriminasi pelayanan, pegawai mendahulukan kerabat atau kenalannya dalam proses pengurusan, pemberi layanan diharapkan dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan yang mengatur tentang etika pelayanan para aparat selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik sehingga pengguna layanan tidak merasa ada diskriminasi.; *ketiga*, Sistem insentif yang diberikan kepada pegawai belum sepenuhnya memuaskan karena sistem insentif ini tidak menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap prestasi kerja pegawai, insentif yang didapatkan oleh masing - masing pegawai tidak sepadan dengan beban kerja yang dikerjakan sehingga secara otomatis akan berpengaruh terhadap kinerja dalam memberikan pelayanan; *keempat*, Semangat kerjasama antar pegawai dan atasan belum maksimal karena mereka bekerja masing – masing sehingga terkadang menghambat proses pelayanan, padahal salah satu faktor diantaranya semangat kerjasama satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Koordinasi dan kerjasama sebaiknya dilakukan agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain kurangnya koordinasi antar pegawai, pegawai juga jarang

mendapatkan rapat koordinasi atau semacam evaluasi mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Sedangkan Faktor Ekstern Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum, yang meliputi; *kesatu*, Prosedur pelayanan yang dilakukan tidak berbelit – belit, mudah dilaksanakan dan informasi yang didapatkan dari pelayanan sangat jelas yang secara otomatis akan mempermudah proses pelayanan; *kedua*, Waktu penyelesaian seringkali terbengkalai atau tidak dilayani tepat waktu padahal waktu penyelesaian yang diharapkan yaitu penyelesaian layanan yang tidak memakan waktu lama sehingga diharapkan kemauan pemberi layanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas, membiarkan pengguna layanan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.; *ketiga*, Sarana dan prasarana penunjang masih jauh dari memadai sehingga juga menjadi faktor terhambatnya pelayanan. Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya alat bantu maksimal seperti laptop/komputer yang masih kurang bagi penyelenggara layanan dan tempat pelayanan dengan sarana ruang

tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas - fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, tidak adanya tersedia tempat duduk serta ruang tunggu khusus dan meja/tempat untuk menulis pengunjung; *keempat*, Kompetensi petugas pelayanan dinilai cukup baik karena tanggap, teliti dan terampil dalam melayani dengan berdasar regulasi dalam memberikan pelayanan akan tetapi keahlian pegawai di Kantor Kecamatan Tallo masih sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan dalam hal ini kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya. Kemampuan sumber daya pegawai yang masih sangat terbatas otomatis akan sedikit menghambat proses pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Camat Tallo Makassar studi pada Pelayanan pada kantor tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Kinerja PNS dalam memberikan pelayanan pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar, yaitu Kinerja pelayanan PNS yang berkualitas, Ketepatan, Keramahan, Kecepatan, dan Kenyamanan.
- b. Faktor Pendukung yang mempengaruhi kinerja PNS dalam memberikan pelayanan pada Kantor Camat Tallo Kota Makassar yaitu faktor intern yang terdiri dari orientasi terhadap perubahan, Insentif, Semangat kerjasama, dan Evaluasi dan perencanaan. Sedangkan faktor ekstern terdiri dari Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Sarana dan prasarana, dan Kompetensi Petugas Pelayanan.

B. Saran

Adapun hal - hal yang perlu disarankan untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik Kantor Kecamatan Tallo adalah sebagai berikut :

1. Pendidikan, pelatihan dan studi banding yang diikuti pegawai secara terus menerus sehingga kemampuan pegawai dapat terus ditingkakan.
2. Sistem insentif yang diberikan disesuaikan dengan prestasi kerja yang ditunjukkan pegawai dan bagi yang melanggar peraturan diberikan sanksi tegas.
3. Kerjasama dan koordinasi yang baik seharusnya diciptakan guna terwujudnya pelayanan yang prima.
4. Sarana dan prasarana yang memadai wajib disediakan untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai agar lebih cepat dan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas.
5. Pegawai yang bekerja pada bagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa, ormas dan parpol dalam rekrutmennya harus tetap melalui tahap seleksi sehingga tetap menghasilkan pegawai yang berkompeten.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Dwiyanto dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Amstrong dan Baron (1998). *Performance Management – The New Realities*. Institute of Personnel and Development. London
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- A.S Moenir, 1992, *Manajemen Pelayanan Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Burhan, Bungin, 2010 *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosia lainnya*. Kencana Prenama Media Group. Jakarta
- Faisal, Sanapiah. 2001. *Format-Format Penelitian Sosial*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo. Jakarta.
- Hasmini, Andi Rasyid Pananrangi, & Syamsuddin Maldun. 2021. *Kebijakan Pemerintah & Program Keluarga Harapan*. Pusaka Almailda: Gowa
- Joko Widodo. 2001. *Good Governance*. Insan Cendikia. Surabaya
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Ruslam Ahmadi. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.

JP. G. Sianipar. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN. Jakarta

Sondang P.Siagian.1994. *Teori dan Praktek Kepemimpinan* .Jakarta:Penerbit

RhinekaCipta.h.192 Terry G.R. Principle Of Management.(New York:
Richard.D.Irwin,Inc.1977).

Sugiyono, 2014.*Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*.Alfabeta.
Bandung

Tjandra, W. Riawan, dkk. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam
Pelayanan Publik. Pembaruan. Yogyakarta.

Yulianthi, Juharni, & Nurkaidah. 2022. Kebijakan Stabilitas Harga Pangan Studi
Pasar Tradisional Sentral Pangkep. Pusaka Almaida: Gowa

Jurnal

Dr. Rofikatul Karimah. Kinerja Pegawai Negeri Sipil publik dalam Peningkatan
Pelayanan Kepada Masyarakat (Kajian Pengembangan Materi Pelayanan
Prima pada Diklat Prajabatan Gol III)

Peraturan Perundang-Undangan

Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pegawai Negeri
Sipil Sipil Negara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negeri Sipil Negara Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

PEDOMAN WAWANCARA

ANALISIS KINERJA PNS PADA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT TALLO KOTA MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN

Daftar Pertanyaan Wawancara Pengguna Layanan

Pertanyaan Umum

1. Apa jenis produk yang Bapak/Ibu urus di Kantor Camat Tallo?
2. Dapatkah Bapak/Ibu menceritakan secara singkat pengalaman yang dilalui sewaktu mengurus KTP elektrik, Kartu Keluarga (KK), dan Surat Warisan, seperti apa prosedurnya?
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan?

Pertanyaan Spesifik

1. Seperti apa prosedur pengurusan KTP Elektrik, Kartu Keluarga (KK), dan Surat Warisan?
2. Apa saja persyaratan teknis dan administrasi yang disyaratkan dalam pengurusan tersebut? Apakah persyaratan tersebut mudah dipahami dan mudah dipenuhi?
3. Apakah Bapak/Ibumendapatkan pelayanan tepat waktu? Apakah Bapak/Ibu menerima produk layanan tepat pada waktu yang dijanjikan?
4. Bagaimana etika pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan? Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pemberian pelayanan yang diberikan?

5. Bagaimana kompetensi petugas pelayanan yang Bapak/Ibu amati? Apakah kompetensinya dapat menguasai regulasi dan mampu menjelaskan secara detail produk layanan yang Bapak/Ibu inginkan?

Daftar Pertanyaan Wawancara Penyelenggara Layanan

Pertanyaan Umum

1. Apa jenis produk yang Bapak/Ibu layani di Kantor Camat Tallo? Dapatkah Bapak/Ib menjelaskan secara detail produk layanan yang diberikan?

Pertanyaan Spesifik

1. Seperti apa prosedur pengurusan KTP Elektrik, Kartu Keluarga (KK) dan Surat Warisan? Apakah hal tersebut mudah dipahami dan dilaksanakan?
2. Apa saja persyaratan teknis dan administrasi yang disyaratkan dalam pengurusan tersebut? Apakah tersebut mudah dipahami dan mudah dipenuhi?
3. Bagaimanakah orientasi terhadap pelayanan bagi para Pegawai Negeri Sipil di Kantor Camat Tallo? Apakah sudah sesuai dengan progres peningkatan mutu pelayanan?
4. Apakah sistem insentif yang Bapak/Ibu terima? Apakah Bapak/Ibu puas dengan standar pembayaran insentif yang diterima?
5. Bagaimana Bapak/Ibu mengalami koordinasi yang natural berlangsung pada saat memberikan pelayanan? Apakah Bapak/Ibu merasa telah terbangun sinergi yang baik antara para Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan?

- Terima Kasih Atas Bantuannya -